



Centre de formation
d'esthétique
ayurvédique

SARL SAHLINI – 29 rue de la basse canterie 44120 VERTOU

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

En respect des articles L6353-1 et suivants du Code du Travail.

VENDRE AVEC CONSCIENCE ET TRANSFORMER LA SATISFACTION CLIENT EN REPUTATION

DURÉE : 16 heures (2 jours)

HORAIRES : 8h00-17h00

LIEU DE FORMATION : Présentiel (jour 1) sur le lieu d'activité de l'entreprise ou au centre de formation de la Haye Fouassiere (44) – Distanciel (jour 2) sur zoom ou whatsapp visio

FORMATRICE : Shalini LEDOUX, Carole Vinerier ou Eva Bouchet

1-PRESENTATION DE LA FORMATION:

Dans les métiers de l'esthétique et du bien-être, la réussite d'un institut repose à la fois sur la qualité de la relation client, la capacité à recommander avec justesse des soins et produits, et la réputation construite auprès de la clientèle.

Cette formation propose une approche complète permettant aux professionnels de l'esthétique de développer une posture de vente consciente et éthique, tout en apprenant à transformer la satisfaction des clientes en levier de notoriété grâce aux avis clients.

La première journée est consacrée à la relation client et à la vente en institut, à travers des études de cas, des jeux de rôle et l'analyse de situations réelles.

La seconde journée se déroule à distance et permet aux participants d'apprendre à collecter, gérer et valoriser les avis clients afin d'améliorer la visibilité et la crédibilité de leur institut.



La formation permet au stagiaire de :

- adopter une posture de vente consciente et respectueuse
- comprendre les besoins réels des clientes
- recommander des soins et produits avec justesse
- répondre aux objections de manière professionnelle
- mettre en place une stratégie simple de collecte d'avis clients
- valoriser les avis clients pour renforcer la notoriété de son institut.

2- OBJECTIF PEDAGOGIQUE DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis les objectifs suivants :

- Utiliser les savoirs appris lors de cette formation afin de définir ses priorités, mettre en œuvre des actions concrètes et garantir une application adaptée à son institut/salon/centre ;
- Sélectionner et utiliser des outils, logiciels et techniques adaptés à sa stratégie, notamment pour sa communication, le suivi de son activité et l'analyse de ses indicateurs clés de performance (KPI) ;
- Mettre en œuvre les compétences professionnelles nécessaires à la relation client, notamment dans l'accueil, l'identification des besoins, la communication, la valorisation de son offre et l'adaptation de ses actions à sa clientèle ;
- Mobiliser les connaissances de base en business, marketing et gestion d'entreprise nécessaires au développement de son activité, notamment pour définir ses tarifs, développer sa visibilité et piloter ses résultats.

3-PUBLIC CONCERNÉ - PRÉ-REQUIS :

- Être gérant de son institut de beauté, coiffeur, ou porteur de projet professionnel en lien avec le métier de Technicien Spa, coiffure et Bien-être.
 - Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
-

4- PROFIL DES INTERVENANTS :

Intervenants expérimentés dans les domaines de l'esthétique, de l'entrepreneuriat et du développement commercial responsable.

5-NOM DU RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE : Céline-Shalini LEDOUX

6-MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques
- Études de cas
- Jeux de rôle



- Mises en situation
- Analyse de situations clients
- Ateliers pratiques
- Formation interactive en visioconférence pour la partie distancielle.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE LA FORMATION

Jour 1 – PRESENTIEL : VENDRE AVEC CONSCIENCE EN INSTITUT

08:00 - 08:30 : Accueil et introduction

- Présentation
- Clarification des attentes
- Objectifs des deux journées
- Feuille d'émargement signée chaque demi-journée

08:30 - 09:45:

Comprendre la vente dans les métiers du bien-être

- différence entre vendre, conseiller et accompagner
- posture professionnelle de l'esthéticienne
- comprendre les attentes des clientes.

09:45 - 12:30 : Atelier Pratique

Analyser les besoins des clientes :

- comprendre les besoins exprimés et implicites
- poser les bonnes questions
- développer l'écoute active.

13:30 - 15:00 :

Recommander un soin ou un produit avec justesse

- adapter la recommandation aux besoins du client
- présenter les bénéfices d'un soin ou d'un produit
- intégrer la recommandation dans la relation client.

Atelier Jeu de rôle :



Centre de formation

d'esthétique
ayurvédique

- diagnostic client
- recommandation d'un soin
- proposition de produit.

15 :00 - 16:30 :

Études de cas : analyse de situations « cliente mystère »

- analyse de parcours client en institut
- identification des points forts et axes d'amélioration
- correction collective.

16:30 – 17 :00 : Synthèse de la journée, Q&R.

JOUR 2 : DISTANCIEL (visio) – TRANSFORMER LA SATISFACTION CLIENT EN RÉPUTATION POUR MON INSTITUT

08:00 - 08:30 : Accueil et introduction

- retour sur la première journée
- objectifs de la journée.

08:30 - 10:30 : Comprendre l'impact des avis clients

- rôle des avis dans la décision d'achat
- influence des avis dans la réputation d'un institut
- comprendre les attentes des clients en ligne.

10:30 - 10:45 : Pause

10:45 - 12:00 : Comment récolter des avis clients

- choisir le bon moment pour demander un avis
- formuler une demande naturelle
- encourager les retours positifs.

13:00 - 15:00 : Optimiser les avis clients



Centre de formation

d'esthétique
ayurvédique

- répondre aux avis positifs
- gérer les avis négatifs
- transformer les retours clients en opportunité d'amélioration.

15:00 - 15:15 :

- pause

15:15 - 16:30 : Valoriser les avis clients

- utiliser les témoignages clients dans sa communication
- intégrer les avis dans les réseaux sociaux
- renforcer la confiance des futurs clients.

16:30 - 17:00 : Clôture

- Plan d'action individualisé : stratégie de vente et de collecte d'avis clients
- Engagement personnel
- Évaluation de la formation
- Remise de l'attestation de participation

Suivi et Évaluation du Stagiaire

- QCM d'évaluation en début et fin de formation.

7- MÉTHODE PÉDAGOGIQUE :

- Alternance théorie/pratique
- Études de cas spécifiques au secteur esthétique
- Mises en situation et travail sur les outils propres à chaque participante
- Co-construction de leur plan d'action personnalisé

8- SUIVI & ÉVALUATION DU STAGIAIRE :

- Une feuille d'émargement est signée par le stagiaire chaque demi-journée.
- Un QCM d'évaluation en début et fin de formation sera rempli par le stagiaire.

9- ACCESSIBILITÉ :

Nos formations sont généralement accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Dans le cas contraire, nous prévoyons une orientation vers des organismes appropriés.



10-MATÉRIEL NÉCESSAIRE :

- Smartphone
- Supports et outils fournis par le centre

Tout le reste du matériel nécessaire pendant la formation est fourni par le centre de formation.

11- REPAS : Le repas du déjeuner n'est pas inclus. Merci de prévoir votre repas.

12- DOCUMENTS REMIS A L'ISSUE DE LA FORMATION :

- Attestation de fin de formation

Mise à jour le 15/01/2026 – Version 1